

Journal of Business and Economics Juni 2013

Vol. 12 No. 1 p. 46 – 59

ISSN: 1412-0070

## **KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN: PERSEPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN UNIVERSITAS KLABAT**

Moody Wahongan\*

[moody\\_wahongan@yahoo.com](mailto:moody_wahongan@yahoo.com)

*Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Klabat*

This descriptive survey aimed to obtain the students' perceptions of the service quality that included tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and the satisfaction towards the service quality in the Management program at Universitas Klabat. The data was obtained through questionnaires from 89 students who were enrolled in Semester II, 2011/2012, but only 80 questionnaires were used due to the technical reasons. Based on the descriptive and inferential analysis, the following results were obtained: (1) In general, the students' perceptions of the service quality in the Management program were good, (2) In general, the students' perceptions of the satisfaction towards the service quality were satisfactory, and (3) There was significant correlation between the students' perceptions of the service quality and their satisfaction level. It was concluded that even though the results show mean scores of good and satisfactory, the service quality had not been done in a maximum way; therefore, the recommendation given was to maximize the overall service quality especially on the aspects that received low score such as the internet access.

**Keywords:** service quality, satisfaction, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy

### **PENDAHULUAN**

Kepuasan adalah salah satu penentu berhasilnya satu lembaga pendidikan oleh karena kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan" (Kotler, 2005, hal. 70). Kepuasan ditentukan oleh berbagai faktor antara lain "umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental, dan kepribadian" (Assegaf, 2009, hal. 174); sedangkan menurut Atmawati dan Wahyuddin (2007), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah persepsi kualitas jasa atau layanan. Oleh sebab itu, Atmawati dan Wahyuddin (2007) menegaskan bahwa ada hubungan yang erat antara kualitas dan kepuasan pelanggan.

Pembahasan Atmawati dan Wahyudin tentang hubungan kualitas dan kepuasan pelanggan dalam konteks perusahaan dapat diaplikasikan pada konteks perguruan tinggi. Menurut kedua penulis tersebut, kualitas suatu lembaga "memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat" (hal. 2) dengan lembaga tersebut, dan ikatan yang kuat akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap lembaga tersebut.

Selama ini penilaian kualitas layanan perguruan tinggi pada program studi manajemen Universitas Klabat lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh pihak lain, misalnya Badan Akreditasi Nasional – Perguruan Tinggi (BAN-PT) dari dalam negeri atau Adventist Accrediting Association (Asosiasi Akreditasi Advent, AAA) dari luar negeri, padahal titik sentral pengelolaan perguruan

tinggi adalah mahasiswa sebagai pelanggan utama. Oleh karena itu, sangat penting bagi (feedback) dari mahasiswa seperti yang disampaikan oleh Kotler (2000) bahwa kualitas harus dimulai dan berakhir pada pelanggan. Umpan balik yang diberikan oleh para pelanggan, yang dalam hal ini adalah para mahasiswa, dapat membantu dalam pengembangan dan peningkatan suatu lembaga maupun program studi. Lebih lanjut, Assegaf (2009) menegaskan bahwa kualitas “harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan” (hal. 173). Dan oleh sebab itu, yang lebih banyak menentukan kualitas sebuah lembaga adalah pelanggan. Selanjutnya,

Dalam memberikan jasa layanan yang baik kepada para pelanggan, atau dalam konteks penelitian ini para mahasiswa, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa layanan atau SERVQUAL (Kotler, 2012; Lupiyoadi & Hamdani, 2006) dan SQ (Wei & Ramalu, 2011). Kelima kriteria tersebut adalah sebagai berikut: (1). Bentuk fisik (tangibles): Aspek nyata yang dapat diraba. Bentuk fisik berhubungan dengan kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, penampilan, dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga tersebut yang dapat diandalkan lingkungan sekitarnya dan merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan yang digunakan, serta penampilan pegawainya. (2). Daya tanggap (responsiveness): Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan sekaligus menangkap aspirasi-aspirasi yang muncul dari pelanggan. (3). Keandalan (reliability): Hal ini berkaitan dengan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. (4) Jaminan (assurance): Hal ini adalah jaminan bahwa jasa yang diberikan memberikan jaminan keamanan sesuai dengan apa yang diharapkan. (5) Empati (empathy): Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami

para pengelola perguruan tinggi untuk mendapatkan umpan balik keinginan pelanggan. Suatu lembaga harus memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang dilakukan peneliti terdahulu antara lain Julita (2004). Julita (2004) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera di Medan. Melalui analisis deskriptif diperoleh hasil bahwa secara rata-rata mahasiswa menilai kualitas pelayanan yang diberikan Fakultas Ekonomi UMSU adalah cukup puas. Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan daya tanggap jaminan dan empati) di Fakultas Ekonomi UMSU berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan secara parsial hanya dimensi empati dan jaminan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

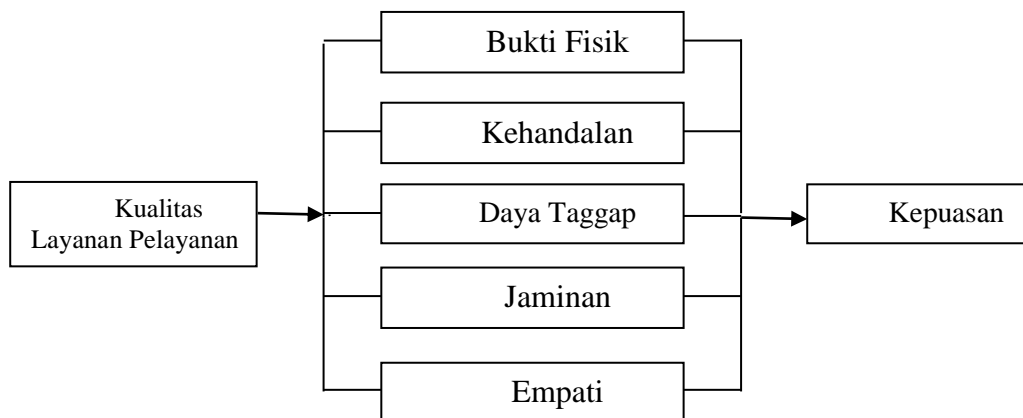
Melihat pentingnya kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan dalam pengelolaan proses belajar dan mengajar, maka peneliti terdorong untuk meneliti persepsi kualitas layanan dan kepuasan terhadap kualitas layanan pada program studi Manajemen di Universitas Klabat. Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menjawab pertanyaan: (1) Bagaimana persepsi para mahasiswa tentang kualitas layanan program studi Manajemen? (2) Bagaimana persepsi para mahasiswa tentang kepuasan terhadap kualitas layanan program studi Manajemen? (3) Apakah ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa program studi Manajemen?. Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk: (1) mendapatkan data persepsi para mahasiswa tentang kualitas layanan di program studi Manajemen; (2) mendapatkan data tentang kepuasan para mahasiswa terhadap kualitas layanan di program studi Manajemen; dan (3) menganalisa hubungan,

jika ada, antara kualitas layanan dan kepuasan para mahasiswa tersebut.

Kerangka konseptual yang berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, dan pengetahuan teoritis peneliti dinyatakan pada Bagan 1.1 (Kerangka Konseptual). Kerangka konseptual ini menjelaskan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan. Variabel bebas (independen) adalah kualitas layanan jasa yang diberikan kepada mahasiswa yang terdiri dari bukti fisik, variabel kehandalan, variabel daya tanggap, variabel jaminan, dan variabel empati, sedangkan sebagai variabel terikat (dependen) adalah kepuasan mahasiswa.

empati akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan. Variabel bebas (independen) adalah kualitas layanan jasa yang diberikan kepada mahasiswa yang terdiri dari bukti fisik, variabel kehandalan, variabel daya tanggap, variabel jaminan, dan variabel empati, sedangkan sebagai variabel terikat (dependen) adalah kepuasan mahasiswa.

Bagan 1.1: Kerangka Konseptual



## KAJIAN LITERATUR

Penggalan dari wacana penelitian terdahulu dilakukan sebagai upaya untuk memperjelas variable-variabel dalam penelitian ini. Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh peneliti terdahulu antara lain Simamora (2006), Supeli (2006) dan Sujati (2006).

Penelitian simamora (2006) berpusat pada kualitas layanan dan kepuasan dengan berfokus pada pengaruh kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan Politeknik Mandiri Bina Prestasi terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian yang bersifat kuantitatif ini meminta pendapat 153 mahasiswa melalui teknik wawancara dan kuesioner. Melalui analisis deskriptif dan regresi berganda, diperoleh hasil

bahwa variable bebas kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Supelli (2006) melakukan penelitian yang serupa dengan Simamora(2006) di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Hasil yang Supeli dapatkan adalah bahwa bukti fisik dan kehandalan berpengaruh positif dan signifikan, namun variabel daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Sujati (2006) melakukan penelitian tentang persepsi kepuasan mahasiswa terhadap layanan fasilitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta (Survei pada Mahasiswa S1 Non-Reguler Fakultas Ekonomi Sebelas Maret Surakarta). Hasil menunjukkan bahwa (1) pelayanan fasilitas secara parsial dan

serempak berpengaruh paling kuat terhadap persepsi kepuasan mahasiswa, (2) laboratorium computer berpengaruh paling kuat terhadap persepsi kepuasan mahasiswa, (3) layanan akademik secara parsial dan serempak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan mahasiswa, dan (4) tenaga pengajar/dosen berpengaruh paling kuat terhadap persepsi kepuasan mahasiswa.

Kotler (2005) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Tentang kepuasan, Supranto (2001) mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan Yamit (2001) menyatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Selanjutnya, bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan layanan berkualitas (*service quality*) kepada pelanggan.

Layanan dapat diartikan dalam berbagai dimensi. Layanan adalah *service* (Echols & Shadily, 2003). *Service* adalah "any act or performance one party can offer to another" [tindakan atau kinerja apa saja yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak yang lain] (Kotler, 2012, hal. 378). Jadi yang penting dalam layanan adalah tindakan atau kinerja. Kedua hal ini perlu diperhatikan jika sebuah lembaga ingin memberi layanan. Lebih jauh, Lupiyoadi dan Hamdani (2006) menyatakan bahwa layanan atau *service* dapat juga bersifat pribadi (*personal*). Layanan dapat bersifat tidak berwujud (*intangible*), tidak dapat disimpan (*unstorable*), dan kustomisasi (*customized*).

Dimensi layanan yang kedua dikemukakan oleh Kimsean, Yermias, Subarsono (2003) yang menyatakan bahwa layanan menyangkut peralatan, perlengkapan. Berdasarkan pernyataan ini, salah satu bagian layanan adalah penyediaan

peralatan, perlengkapan, serta akomodasi. Sepertinya dimensi ini berkaitan dengan sarana dan prasarana. Oleh sebab itu, dikaitkan dengan sebuah lembaga perguruan tinggi, lembaga tersebut harus dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan (mahasiswa) dalam hal peralatan, perlengkapan, serta akomodasi.

Dimensi ketiga berkaitan dengan apa yang dikatakan Ratminto (2005) sebagai aktivitas. Layanan untuk pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam sebuah perguruan tinggi juga harus dilaksanakan melalui aktivitas-aktivitas dan interaksi yang terjadi dalam lembaga tersebut. Oleh sebab itu, sebagai suatu lembaga, perguruan tinggi harus memperhatikan kegiatan-kegiatan yang dirancang dan interaksi antar mereka yang tergabung dalam lembaga tersebut (dosen, staf administrasi, dan mahasiswa).

Dengan demikian, sebuah perguruan tinggi adalah sebuah layanan. Hameed dan Amjad (2011) menyatakan bahwa layanan yang sesungguhnya adalah yang diberikan oleh pendidikan tinggi. Jika perguruan tinggi adalah sebuah layanan, maka perguruan tinggi tersebut harus bisa memenuhi kebutuhan para mahasiswa yang datang untuk mendapatkan layanan baik dalam hal sarana dan prasarana maupun kegiatan-kegiatan serta hubungan dan interaksi yang ada dalam perguruan tinggi tersebut.

Kualitas layanan disebut *service quality* atau *SERVQUAL* (Kotler, 2012; Lupiyoadi & Hamdani, 2006) dan *SQ* (Wei & Ramalu, 2011) dikembangkan berdasarkan penelitian Parasuraman, Valerie Zeithmal, dan Leonard Berry. *SERVQUAL* didasarkan pada *perceived service* atau persepsi tentang layanan dan *expected service* atau layanan yang diharapkan (Lupiyoadi & Hamdani, 2006). *SERVQUAL* terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Assegaf, 2009; Atmawati & Wahyudin, 2007; Kotler, 2000; Kotler, 2005; Kotler, 2012; Lupiyoadi & Hamdani, 2006).

## METODOLOGY

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Indiriantoro & Supomo (2002) menyatakan bahwa metode deskriptif merupakan studi yang berusaha menggambarkan objek atau fenomena tertentu yang didapat dari subjek baik individual maupun kolektif serta menjelaskan aspek-aspek yang relevan dari fenomena atau objek tersebut. Menambahkan pendapat di atas, Aritonang (2005) mengatakan bahwa desain ini merupakan semua rencana mengenai pelaksanaan suatu penelitian mulai dari adanya permasalahan sampai dengan kegiatan akhir dari suatu penelitian.

Penelitian yang berbentuk survei ini bersifat deskriptif dan korelatif. Survei ini dijalankan untuk mendapatkan persepsi para mahasiswa tentang kualitas pelayanan dan kepuasan mereka terhadap pelayanan dan fasilitas dalam kampus. Penelitian ini juga mencari hubungan antara dua variabel yaitu kualitas layanan dan kepuasan terhadap kualitas layanan.

**Responden.** Responden pada penelitian ini adalah para mahasiswa jurusan Manajemen, Universitas Klabat yang terdaftar pada Semester II, 2011/2012. Populasi mahasiswa Manajemen pada tahun 2011 adalah 361 orang. Dari total populasi tersebut, total sampel yang berpartisipasi adalah 89 orang. Namun, karena kwesioner yang tidak memenuhi syarat (jawaban yang kosong dan jawaban ganda), sejumlah sembilan kwesioner tidak digunakan. Dengan demikian, jumlah responden yang diikutkan untuk analisis pada penelitian ini adalah 80 orang yang terdiri dari 42 pria dan 38 wanita. Mereka mencakup 21 mahasiswa tingkat I, 20 mahasiswa tingkat II, 19 mahasiswa tingkat III, dan 20 mahasiswa tingkat IV. Sejumlah 25 mahasiswa tinggal di dalam kampus, dan 55 tinggal di luar kampus. Para mahasiswa ini

dipilih dengan teknik sampling yang disebut convenience di mana para mahasiswa yang mengisi kwesioner adalah mereka yang ada pada hari kwesioner dijalankan.

**Prosedur Analisis.** Setelah peneliti mendapatkan persetujuan untuk melakukan penelitian dari fakultas, tahap pertama adalah untuk para mahasiswa tingkat I; tahap kedua adalah untuk para mahasiswa tingkat II; tahap ketiga adalah untuk para mahasiswa tingkat III dan IV. Pada setiap tahap, peneliti membagikan kwesioner kepada mahasiswa yang hadir, memperkenalkan topik penelitian, dan member penjelasan tentang cara pengisian kwesioner tersebut. Waktu rata-rata yang diperlukan untuk mengisi kwesioner adalah sekitar 30 menit. Sesudah itu, kwesioner itu dikumpulkan kembali untuk proses analisis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menjawab pertanyaan penelitian nomor 1 tentang bagaimana persepsi para mahasiswa tentang kualitas pelayanan di program studi Manajemen Universitas Klabat. Berikut ini adalah pembahasan hasil masing-masing variable yang diteliti.

**Kualitas Bukti Fisik.** Variabel bukti fisik terdiri dari 13 pertanyaan. Secara keseluruhan, nilai rata-rata persepsi mahasiswa untuk variabel ini adalah 3.71. Dengan demikian, rata-rata para mahasiswa berpersepsi baik untuk bukti fisik di Program Studi Manajemen. Namun, walaupun secara umum persepsi para mahasiswa terhadap bukti fisik ini baik, ada tiga aspek yang rendah yang masuk dalam kategori ragu-ragu. Ketiga aspek tersebut adalah kebersihan fasilitas (3.49), fasilitas laboratorium (3.25), dan akses internet (3.11) (Lihat Tabel 1). Ini berarti bahwa, secara umum, para mahasiswa tidak bisa mengambil pendirian tentang ketiga aspek tersebut.

Tabel 1

Nilai Rata-rata Bukti Fisik

No	Aspek	Nilai Rata-Rata
1	Ketersediaan media perkuliahan	3.95
2	Ketersediaan fasilitas konseling	3.53
3	Bangunan Fisik	3.78
4	Sarana ekstrakurikuler	3.38
5	Fasilitas perpustakaan	3.89
6	Fasilitas laboratorium	3.25
7	Kebersihan (contoh: toilet, ruangan)	3.49
8	Kenyamanan fasilitas	3.83
9	Penampilan dan busana dosen	4.38
10	Penampilan dan busana staff dan administrasi	4.25
11	Ketersediaan sarana komunikasi	3.69
12	Akses Internet	3.11
13	Peralatan di ruangan (contoh: kursi, meja)	3.78
	Nilai rata-rata total	3.71

**Kualitas Kehandalan.** Variabel kehandalan mencakup 11 pertanyaan. Nilai rata-rata untuk variabel kehandalan adalah 4.01. Ini berarti bahwa secara umum, para mahasiswa menilai kualitas kehandalan Program Studi Manajemen dengan baik.

Dua aspek yang menonjol pada bagian ini adalah latar belakang pendidikan para dosen (4.35) dan kedisiplinan para dosen (4.23); keduanya masih berada pada kategori baik.

Tabel 2

Nilai Rata-rata Kehandalan

No	Aspek	Nilai Rata-Rata
1	Kurikulum	4.01
2	Sistem penilaian akademis	4.03
3	Ketepatan waktu pemberian layanan	3.81
4	Proses belajar mengajar	4.14
5	Pembimbingan mahasiswa	3.95
6	Latar belakang pendidikan dosen	4.35
7	Latar belakang pendidikan staff	4.01
8	Kedisiplinan para dosen	4.23
9	Kedisiplinan para staff	3.9
10	Pelayanan para dosen	3.98
11	Pelayanan para staff	3.64
	Nilai rata-rata total	4.01

**Kualitas Daya Tanggap.** Untuk variabel daya tanggap yang terdiri dari 7 pertanyaan ini, nilai rata-rata persepsi mahasiswa adalah 3.80. Ini menunjukkan

bahwa para mahasiswa secara umum berpersepsi baik terhadap kualitas daya tanggap di Program Studi Manajemen. Tabel 3 menunjukkan hasil lengkap variabel

daya tanggap. Tidak ada variabel yang cukup menonjol pada kategori ini. Kecuali

satu aspek, semuanya berada di bawah nilai rata-rata 4.00.

Tabel 3

Nilai Rata-rata Daya Tanggap

No	Aspek	Nilai Rata-Rata
1	Kemudahan dalam menemui para dosen	3.68
2	Kemudahan dalam menemui staf administrasi	3.53
3	Akses fasilitas	3.74
4	Antisipasi/pemecahan masalah	3.86
5	Antisipasi dosen terhadap kondisi kelas mahasiswa	3.86
6	Kegiatan kerohanian sebagai upaya peningkatan iman	4.13
7	Respons terhadap masalah mahasiswa	3.84
	Nilai rata-rata total	3.8

**Kualitas Jaminan.** Variabel jaminan meliputi sembilan pertanyaan. Secara keseluruhan, nilai rata-rata untuk variabel ini adalah 4.12. Ini menunjukkan bahwa secara umum, persepsi para mahasiswa tentang kualitas jaminan di Program Studi Manajemen adalah baik.

Ada tiga aspek yang paling menonjol dalam variabel jaminan: (1) kepercayaan terhadap sikap jujur dengan nilai rata-rata 4.28, (2) sikap profesionalisme dengan nilai rata-rata 4.25, dan (3) sikap sopan dengan nilai rata-rata 4.20. Sedangkan aspek dengan nilai terendah adalah kinerja alumni.

Tabel 4

Nilai Rata-rata Jaminan

No	Aspek	Nilai Rata-Rata
1	Kepercayaan terhadap sikap jujur	4.28
2	Sikap sopan	4.2
3	Sikap adil	4.03
4	Sikap profesionalisme	4.25
5	Kinerja alumni	3.86
6	Kompetensi di jajaran akademis	4.03
7	Reputasi	4.08
8	Kredibilitas	4.16
9	Brand image	4.19
	Nilai rata-rata total	4.12

**Kwalitas Empati.** Bagian terakhir tentang persepsi kualitas adalah tentang empati. Nilai rata-rata yang didapat untuk variabel ini adalah 3.76. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, para mahasiswa memiliki persepsi yang baik tentang kualitas empati di Program Studi Manajemen.

Namun, walaupun secara umum persepsi mahasiswa tentang kualitas empati adalah baik, ada satu aspek yang masuk dalam kategori ragu-ragu yaitu komunikasi (melalui email atau telpon) antara staf dan mahasiswa dengan nilai rata-rata 3.44.

Tabel 5

Nilai Rata-rata Empati

No	Aspek	Nilai Rata-Rata
1	Hubungan antara dosen dan mahasiswa	4.13
2	Komunikasi (email/telepon) antara dosen dan mahasiswa	3.69
3	Hubungan antara staf administrasi dan mahasiswa	3.55
4	Komunikasi (email/telepon) antara staf dan mahasiswa	3.44
5	Dosen pembimbing akademik/dosen wali konsultan	3.84
6	Partisipai aktif mahasiswa dalam kegiatan kampus	3.94
	Nilai rata-rata total	3.76

**Pembahasan Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan.** Seperti sudah dipaparkan di atas, secara umum persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan di Program Studi Manajemen adalah baik. Variabel dengan nilai rata-rata tertinggi adalah variabel jaminan (4.12), sedangkan variabel dengan nilai terendah adalah bukti fisik (3.71). Kemudian, ada beberapa hal yang menonjol secara umum karena memiliki nilai rata-rata tertinggi. Hal-hal tersebut adalah penampilan dan busana dosen dan staf, latar belakang pendidikan para dosen, kedisiplinan para dosen, kepercayaan terhadap sikap jujur, sikap sopan, dan sikap profesionalisme. Keenam aspek di atas memiliki nilai rata-rata di atas 4.20 walaupun berada di bawah 4.50, dan nilai tertinggi ada pada penampilan dan busana dosen. Di samping itu, hasil-hasil data juga menunjukkan bahwa ada lima hal yang masih kurang karena memiliki nilai rata-rata terendah dan masuk dalam kategori ragu-ragu. Kelima hal itu adalah sarana ekstrakurikuler, fasilitas laboratorium, kebersihan fasilitas, akses internet, dan komunikasi (email dan telpon) antara staf dan mahasiswa. Yang paling rendah dari pertanyaan penelitian kedua berpusat pada bagaimana persepsi para mahasiswa tentang kepuasan terhadap kualitas pelayanan di Program Studi Manajemen, Universitas Klabat. Hasil kwesioner menunjukkan nilai rata-rata 3.89; dengan demikian, berdasarkan kategori cut-off point yang

ditentukan untuk penelitian ini, secara keseluruhan, para mahasiswa merasa puas dengan kualitas pelayanan di Program Studi Manajemen, Universitas Klabat. Kelima aspek di atas adalah akses internet (3.11).

Bagian selanjutnya adalah untuk menjawab pertanyaan penelitian nomor 2 tentang bagaimana persepsi para mahasiswa tentang kualitas pelayanan di program studi Manajemen Universitas Klabat. Berikut ini adalah pembahasan hasil masing-masing variable yang diteliti.

#### **Kepuasan Terhadap Bukti fisik.**

Hasil menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk bukti fisik ini adalah 3.69; ini dapat dikategorikan puas. Dengan kata lain, secara umum para mahasiswa puas dengan bukti fisik yang ada di Program Studi Manajemen. Berdasarkan hasil, aspek yang paling tinggi adalah penampilan dan busana dosen dengan nilai rata-rata 4.23; itu berarti bahwa secara keseluruhan, para mahasiswa puas dengan penampilan dan busana para dosen. Di lain pihak, hasil juga menunjukkan ada empat nilai rata-rata terendah di mana para mahasiswa bersikap ragu-ragu. Keempat hal itu adalah kebersihan fasilitas (3.45), sarana ekstrakurikuler (3.44), fasilitas laboratorium (3.33), dan akses internet (3.30) (Lihat Tabel 6). Nilai terendah untuk adalah akses internet; ini berarti bahwa akses internet mendapat nilai tingkat keragu-raguan yang paling rendah.



Tabel 6

Nilai Rata-rata Kepuasan Terhadap Bukti Fisik

No	Aspek	Nilai Rata-Rata
1	Ketersediaan media perkuliahan	3.74
2	Ketersediaan fasilitas konseling	3.5
3	Bangunan Fisik	3.74
4	Sarana ekstrakurikuler	3.44
5	Fasilitas perpustakaan	3.79
6	Fasilitas laboratorium	3.33
7	Kebersihan (contoh: toilet, ruangan)	3.45
8	Kenyamanan fasilitas	3.84
9	Penampilan dan busana dosen	4.23
10	Penampilan dan busana staff dan administrasi	4.15
11	Ketersediaan sarana komunikasi	3.68
12	Akses Internet	3.3
13	Peralatan di ruangan (contoh: kursi, meja)	3.78
	Nilai rata-rata total	3.69

#### **Kepuasan Terhadap Kehandalan.**

Secara keseluruhan, nilai rata-rata kepuasan terhadap variabel kehandalan adalah 4.00. Ini menunjukkan bahwa para mahasiswa puas dengan kehandalan Program Studi Manajemen. Semua aspek kehandalan

menunjukkan nilai rata-rata yang masuk dalam kategori puas dengan nilai rata-rata tertinggi ada pada aspek latar belakang pendidikan para dosen dengan nilai rata-rata 4.28

Tabel 7

Nilai Rata-rata Kepuasan Terhadap Kehandalan

No	Aspek	Nilai Rata-Rata
1	Kurikulum	4.03
2	Sistem penilaian akademis	3.99
3	Ketepatan waktu pemberian layanan	3.93
4	Proses belajar mengajar	4.05
5	Pembimbingan mahasiswa	3.91
6	Latar belakang pendidikan dosen	4.28
7	Latar belakang pendidikan staff	4.01
8	Kedisiplinan para dosen	4.16
9	Kedisiplinan para staff	3.93
10	Pelayanan para dosen	3.98
11	Pelayanan para staff	3.71
	Nilai rata-rata total	4

**Kepuasan Terhadap Daya Tanggap.** Hasil menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel daya tanggap secara keseluruhan adalah 3.88. Hal ini berarti bahwa menurut persepsi para mahasiswa,

mereka puas terhadap daya tanggap Program Studi Manajemen. Walaupun hampir seluruh nilai berada di bawah angka 4, tapi semuanya masih tergolong puas.

Tabel 8

Nilai Rata-rata Kepuasan Terhadap Daya Tanggap

No	Aspek	Nilai Rata-Rata
1	Kemudahan dalam menemui para dosen	3.8
2	Kemudahan dalam menemui staf administrasi	3.76
3	Akses fasilitas	3.86
4	Antisipasi/pemecahan masalah	3.83
5	Antisipasi dosen terhadap kondisi kelas mahasiswa	3.85
6	Kegiatan kerohanian sebagai upaya peningkatan iman	4.08
7	Respons terhadap masalah mahasiswa	3.98
	Nilai rata-rata total	3.88

**Kepuasan Terhadap Jaminan.** Secara umum, kepuasan terhadap jaminan bernilai rata-rata 4.10; ini menunjukkan bahwa para mahasiswa puas terhadap aspek-aspek jaminan di Program Studi Manajemen. Yang paling menonjol dalam variabel ini adalah kepuasan mahasiswa terhadap kualitas kepercayaan terhadap sikap jujur (4.25) dan sikap sopan (4.24).

Tabel 9

Nilai Rata-rata Kepuasan Terhadap Jaminan

No	Aspek	Nilai Rata-Rata
1	Kepercayaan terhadap sikap jujur	4.25
2	Sikap sopan	4.24
3	Sikap adil	4.06
4	Sikap profesionalisme	4.14
5	Kinerja alumni	3.86
6	Kompetensi di jajaran akademis	3.99
7	Reputasi	4.13
8	Kredibilitas	4.1
9	Brand image	4.15
	Nilai rata-rata total	4.1

**Kepuasan Terhadap Empati.** Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap variabel empati adalah 3.86. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum, para mahasiswa puas terhadap variabel ini. Semua aspek jatuh pada kategori puas dengan nilai tertinggi ada pada hubungan antara dosen dan mahasiswa yaitu 4.04.

Tabel 10  
 Nilai Rata-rata Kepuasan Terhadap Empati

No	Aspek	Nilai Rata-Rata
1	Hubungan antara dosen dan mahasiswa	4.04
2	Komunikasi (email/telepon) antara dosen dan mahasiswa	3.88
3	Hubungan antara staf administrasi dan mahasiswa	3.71
4	Komunikasi (email/telepon) antara staf dan mahasiswa	3.73
5	Dosen pembimbing akademik/dosen wali konsultan	3.88
6	Partisipai aktif mahasiswa dalam kegiatan kampus	3.93
	Nilai rata-rata total	3.86

**Pembahasan persepsi kepuasan terhadap kualitas pelayanan.** Secara umum, persepsi para mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Program Studi Manajemen adalah puas. Variabel dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah kepuasan terhadap jaminan (4.10), dan variabel dengan tingkat kepuasan terendah adalah kepuasan terhadap bukti fisik. Kemudian, empat aspek yang mendapatkan nilai persepsi kepuasan para mahasiswa yang tinggi adalah penampilan dan busana dosen, latar belakang pendidikan para dosen, kepercayaan terhadap sikap jujur, dan sikap sopan. Nilai rata-rata tertinggi ada pada latar belakang pendidikan para dosen (4.28). Hasil analisa data juga menunjukkan bahwa ada empat aspek yang mendapatkan nilai kepuasan terendah. Keempat aspek ini juga menjadi bagian dari nilai kualitas terendah di bagian pertama. Aspek-aspek tersebut adalah sarana ekstrakurikuler, fasilitas laboratorium,

kebersihan fasilitas, dan akses internet. Sama seperti pada persepsi kualitas, pada persepsi kepuasan ini pun, akses internet mendapatkan nilai kepuasan paling rendah yaitu 3.30.

Ada beberapa hal yang tidak menonjol pada penelitian ini. Gibson (2010) menyatakan bahwa atribut utama yang menentukan kepuasan yang sangat tinggi adalah faktor akademis yaitu kualitas mengajar keterampilan dan pengetahuan, dan kurikulum. Sesuai dengan hasil penelitian ini, hal-hal tersebut tidak menonjol.

Untuk menjawab pertanyaan nomor 3 tentang adanya korelasi signifikan antara persepsi kualitas layanan dan persepsi kepuasan para mahasiswa, peneliti menggunakan formula korelasi Pearson Product Moment Coefficient Correlations. Hasil perhitungan data menunjukkan nilai  $r = .992$  pada  $p = 0.01$ . Ini menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antar kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa.

Tabel 11

Korelasi Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa

		Kwalitas	Kepuasan
Kwalitas	Pearson Correlation	1	.922**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
Kepuasan	Pearson Correlation	.922**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

Adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa juga terdapat pada berbagai hasil penelitian, di antaranya Khan, Ahmed, Nawaz (2011). Para peneliti tersebut mendapati hubungan yang signifikan antara dimensi-dimensi kualitas layanan. Wei dan Ramalu (2011) juga berpendapat bahwa kualitas layanan adalah faktor yang sangat penting yang menentukan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa lebih tinggi kualitas layanan, lebih tinggi tingkat kepuasan. Dengan demikian, kedua variable memang sangat berpengaruh terhadap satu dengan yang lain.

Analisa data menunjukkan hasil-hasil sebagai berikut. Pertama, secara umum, persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan di program studi Management adalah baik. Variabel dengan nilai persepsi tertinggi adalah kualitas jaminan, sedangkan variabel dengan nilai persepsi terendah adalah kualitas bukti fisik. Aspek dengan nilai persepsi tertinggi adalah penampilan dan busana dosen, sedangkan aspek dengan nilai persepsi terendah adalah akses internet. Kedua, secara umum, persepsi kepuasan mahasiswa tentang kualitas layanan berada pada tingkat puas. Variabel dengan nilai persepsi kepuasan tertinggi adalah kepuasan terhadap kualitas jaminan, sedangkan nilai persepsi kepuasan terendah adalah kepuasan terhadap kualitas bukti fisik. Aspek dengan nilai persepsi kepuasan tertinggi adalah latar

belakang pendidikan para dosen, sedangkan aspek dengan nilai persepsi kepuasan terendah adalah akses internet. Ketiga, ada hubungan yang signifikan antara persepsi kualitas layanan dan persepsi kepuasan terhadap kualitas layanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil-hasil analisa data, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Walaupun semua aspek kualitas layanan sudah berada di tingkat baik, itu tetap belum maksimal. Masih banyak ruang untuk peningkatan di seluruh layanan terutama bukti fisik yang mendapatkan nilai terendah. (2) Persepsi para mahasiswa yang puas dengan kualitas layanan di program studi Management tidak secara otomatis menunjukkan kualitas layanan yang maksimal. Jika dilihat dari nilai rata-rata kepuasan yang diperoleh, itu masih menunjukkan angka yang perlu mendapatkan perhatian. (3) Kualitas layanan suatu institusi saling berhubungan dengan tingkat kepuasan mahasiswa program studi manajemen yang menjadi bagian dari institusi ini. Cara mereka memandang kualitas layanan dari program studi manajemen Universitas Klabat akan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan pelanggan: Pengukuran dan penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Assegaf, M. (2009, Juli). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan: Studi pada perusahaan penerbangan PT Garuda di kota Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 171-186.
- Atmawati, R., & Wahyudin. (2007). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Matahari Department Store di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1-11.
- Echols, J. M., & Shadily, H. (2003). *Kamus Indonesia-Inggris: An Indonesian-English dictionary (edisi ketiga)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, A (2010). Measuring business student satisfaction: A review and summary of the major predictors. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 32(3), 251-259. Diambil dari <http://www.tandfonline.com/abs/101080/13600801003743349>
- Hameed, A., & Amjad, S. (2011). Students' satisfaction in higher learning institution: A case study of COMSATS Abbottabad, Pakistan. *Iranian Journal of Management Studies*, 4(1), 63-77. Diambil dari <http://www.ijms.ir/pg/04/ijms0404.pdf>
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2002). *Metodologi penelitian bisnis*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi UGM.
- Julita. (2004). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Khan, M. M., & Ahmed, I., & Nawaz, M. M. (2011). Students' perspective of service quality in higher learning institution: An evidence-based approach. *Journal of International Business and Social Science*, 2(11), 159-164. Diambil dari [http://www.ijbssnet.com/journals/Vol.\\_2\\_No.\\_11\\_\[Special\\_Issue-June\\_2011\]/23.pdf](http://www.ijbssnet.com/journals/Vol._2_No._11_[Special_Issue-June_2011]/23.pdf)
- Kimsean, Y., Yermias, T. K., & Subarsono. (2004). *Analisa kinerja publik pada pelayanan terpadu satu atap kota Yogyakarta*. Diambil dari <http://www.repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/26151/2/pdf>
- Kotler, P. (2005). *Manajemen pemasaran (edisi kesebelas)*. Alih bahasa B. Molan. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. (2012). *Marketing management (edisi global)*. London: Pearson.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen pemasaran jasa (edisi 2)*. Jakarta: Salemba Empat
- Ratminto, A. S. W. (2005). *Manajemen pelayanan: Pengembangan modal konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Jakarta: Pustaka Pelajar Universitas Muhammadiyah.
- Simamora, G. (2006). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada lembaga pendidikan politeknik Mandiri Bina Prestasi*. Diambil dari <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/11033>
- Sujati, C. S. (2007). *Analisis persepsi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fasilitas dan akademik Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta (Survei pada mahasiswa S1 non-reguler Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta)*. Diambil dari <http://dspace.widyatama.ac.id>
- Supelli, K. (2008). *Pengaruh pelayanan program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) Medan terhadap kepuasan*. Diambil dari <http://www.repository.usu.ac.id/handle/123456789/10991>

- Supranto, J. (2000). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Wei, C. C., & Ramalu, S. S. (2011). Students' satisfaction towards the university: Does service quality matters? *International Journal of Education*, 3(2), 1-15. Diambil dari <http://www.macrothink.org/journal/index.php/ije/article/download/1065/911>